

**KARYA ILMIAH TERAPAN ANALISIS
PELAYANAN *BEHANDLE* CFS KONTAINER
IMPOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

LUTFA ALPRIMAS JASWORO

NIT. 07.19.014.1.12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2023

**KARYA ILMIAH TERAPAN ANALISIS
PELAYANAN *BEHANDLE* CFS KONTAINER
IMPOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI PT TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

LUTFA ALPRIMAS JASWORO

NIT. 07.19.014.1.12

PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN

POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA

TAHUN 2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : LUTFA ALPRIMAS JASWORO

Nomor Induk Taruna : 07.19.014.1.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Menyatakan bahwa Karya Ilmiah Terapan yang saya tulis dengan judul:

**ANALISIS PELAYANAN *BEHANDLE* CFS KONTAINER IMPOR TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam KIT tersebut, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide saya sendiri.

Jika pernyataan di atas terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

SURABAYA,

2023

LUTFA ALPRIMAS JASWORO

NIT 0719014112

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : **ANALISIS PELAYANAN *BEHANDLE* CFS
KONTAINER IMPOR TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PT TERMINAL PETIKEMAS
SURABAYA**

Nama Taruna : Lutfu Alprimas Jasworo

Nomor Induk Taruna : 07.19.014.1.12

Program Studi : Diploma IV Transportasi Laut

Dengan ini dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diseminarkan:

Surabaya, 01 Agustus 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Maulidiah Rahmawati, S.Si, M.Sc

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 197702282006042000


Antony Damanik, SE

Pembina (IV/a)

NIP. 197509111997031005

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut
Politeknik Pelayaran Surabaya


Faris Nofandi, S.Si, T., M.Sc.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 198411182008121003

PENGESAHAN
KARYA ILMIAH TERAPAN
ANALISIS PELAYANAN *BEHANDLE* CFS KONTAINER IMPOR
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. TERMINAL
PETIKEMAS SURABAYA

Disusun dan Diajukan Oleh:

LUTFA ALPRIMAS JASWORO

NIT. 07.19.014.1.12

Diploma IV Transportasi Laut

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Karya Ilmiah Terapan

Pada tanggal 01 Agustus 2023

Menyetujui

Penguji I



Edi Kurniawan, S.ST. M.T
Penata Muda Tk. I (III/b)
NIP. 198312022019021001

Penguji II



Antony Damanik, SE
Pembina (IV/a)

Penguji III



Maulidiah R. S.Si. M.Sc
Penata Tk. I (III/d)

NIP. 197509111997031005 NIP. 197702282006042000

Mengetahui

Ketua Jurusan Studi Transportasi Laut

Jurusan Teknik Pelayaran Surabaya



Faris Nurandi S.Si. T., M.Sc.

Penata Tk. I(III/d)

NIP.198411182008121003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan kepada saya selaku peneliti, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah terapan dengan judul: **“ANALISIS PELAYANAN *BEHANDLE* CFS KONTAINER IMPOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA”**.

Meskipun peneliti telah berusaha menyelesaikan penelitian Karya Ilmiah Terapan ini sebaik mungkin. Peneliti sangat menyadari bahwa di dalam penelitian ini terdapat kekurangan baik dari segi pemilihan bahasa, penyusunan kalimat, serta pencarian materi dan teknik penelitiannya dikarenakan pengalaman yang dimiliki oleh peneliti ketika melaksanakan program praktik di perusahaan tersebut masih kurang karena terhambat oleh pandemi Covid yang sedang terjadi pada saat itu. Dalam penelitian makalah ini, peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih. Peneliti menyadari dalam pembuatan karya ilmiah terapan ini memiliki kekurangan-kekurangan yang perlu disempurnakan. Oleh sebab itu, peneliti berharap mendapat bantuan serta masukan yang membangun dari seluruh pihak demi kesempurnaan laporan ini dikemudian hari.

Atas dukungan moral dan materil serta kesempatan yang sudah diberikan kepada saya selaku peneliti untuk menyelesaikan karya ilmiah terapan ini, maka dalam penyusunan makalah ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Heru Widada, M.M. selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya
2. Bapak Faris Nofandi, S.Si.T., M.Sc. selaku Ketua Jurusan Transportasi Laut
3. Ibu Maulidiah Rahmawati, S.Si., M.Sc selaku dosen pembimbing I dan Bapak Antony Damanik, S.E selaku dosen pembimbing II yang sudah memberi arahan, kritikan dan saran selama proses pengerjaan karya ilmiah terapan
4. Bapak Bambang Hasbullah selaku Plt Direktur Utama PT. Terminal Petikemas Surabaya;
5. Bapak Didik Kurniawan selaku Manajer Perencanaan dan Bisnis Operasi PT. Terminal Petikemas Surabaya;

6. Bapak Recky Julius selaku Manajer Operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya;
7. Ibu Alhumayra Dorida selaku pembimbing Praktik Darat di PT. Terminal Petikemas Surabaya;
8. Bapak Suminto selaku Shift Manager Grup Alfa serta Tim karyawan Shift Alfa Force selaku pembimbing shift;
9. Seluruh manajemen Civitas Akademika Politeknik Pelayaran Surabaya;
10. Terima kasih kepada keluarga, Bapak Sunaryo dan Ibu Misnah, serta kakak kandung saya Fitria Wiyarti Nindyaningrum, S.Pd., M.Pd. yang telah memberikan semangat serta motivasi kepada peneliti;
11. Terimakasih kepada “DAN” yang telah memberikan saya banyak pengalaman hidup untuk memperbaiki diri dan memahami pentingnya sebuah kebersamaan meskipun kita sudah tidak lagi bersama.
12. Seluruh Taruna/i Poltek Pelayaran Surabaya angkatan XLIV/X serta rekan-rekan yang selalu memberi saran, masukan dan kritikan kepada peneliti.

Peneliti mengharapkan dengan selesainya penelitian ini diharapkan berguna bagi pembaca khususnya bagi peneliti selaku Taruna untuk pedoman pada saat bekerja di kemudia hari.

SURABAYA,

2023

LUTFA ALPRIMAS JASWORO

NIT 0719014112

ABSTRAK

LUTFA ALPRIMAS JASWORO, Pelayanan *Behandle* CFS kontainer impor terhadap kepuasan konsumen di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Dibimbing oleh Ibu Maulidiah Rahmawati, S.Si., M.Sc dan Bapak Antony Damanik, S.E.

Pelayanan *Behandle* Menurut Superintendent *Container Freight Station* (CFS) PT. Terminal Petikemas Surabaya, merupakan proses mengurus petikemas impor untuk dilakukan pemeriksaan fisik dan dokumen oleh otoritas yang berwenang. Aturan ini tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor Per-12/BC/2016 Bab II pasal 1 ayat (1) tentang Pemeriksaan Fisik Barang Impor, di mana pemeriksaan fisik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pejabat pemeriksa fisik untuk mengetahui jumlah dan jenis barang impor yang diperiksa guna keperluan pengklasifikasian dan penetapan nilai pabean. Dalam penelitian ini, kami akan mengidentifikasi sejauh mana konsumen puas dengan layanan yang diberikan dalam proses *Behandle*, termasuk keefektifan pemeriksaan fisik dan pengurusan dokumen yang dilakukan dan dikerjakan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan teknik survei kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, populasi mengacu pada keseluruhan kelompok konsumen atau pelanggan perusahaan yang sedang diselidiki di PT. Terminal Petikemas Surabaya, sampel sebanyak 50 responden menggunakan Skala Likert di setiap kuesioner yang diberikan. Penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner, setelah itu data dikumpulkan dan dianalisis dengan teknik bantuan CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan data yang diolah melalui Microsoft Excel. Perhitungan nilai untuk menentukan kriteria tingkat kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan diperoleh nilai sebesar 82,51%. Artinya PT. Terminal Petikemas Surabaya sebagai penyedia layanan jasa terutama pelayanan *Behande* telah mencapai index kepuasan kategori “**Sangat Puas**”

Kata kunci : *Behandle* Impor, CFS, Kuantitatif, Indeks Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

LUTFA ALPRIMAS JASWORO, Behandle CFS Import Container Service to customer satisfaction at PT. Surabaya Container Terminal. Guided by Mrs. Maulidiah Rahmawati, S.Si., M.Sc and Mr. Antony Damanik, S.E.

Behandle Service According to Superintendent Container Freight Station (CFS) PT. Surabaya Container Terminal, Behandle is the process of taking care of import containers for physical inspection and documents by the competent authority. This rule is regulated in the Regulation of the Director General of Customs and Excise Number Per-12 / BC / 2016 Chapter II article 1 paragraph (1) concerning Physical Inspection of Imported Goods, where physical inspection is an activity carried out by physical inspection officials to determine the amount and type of imported goods inspected for the purposes of classifying and determining customs values. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction with the Behandle Container Freight Station process services carried out and carried out by PT. Surabaya Container Terminal. This type of research is quantitative research with customer satisfaction survey techniques. In this study, population refers to the entire group of consumers or customers of the company under investigation at PT. Surabaya Container Terminal, a sample of 50 respondents using the Likert Scale in each questionnaire given. The study was conducted by distributing questionnaires, after which the data was collected and analyzed with the help technique of CSI (Customer Satisfaction Index) techniques with data processed through Microsoft Excel. The calculation of the value to determine the criteria for the level of satisfaction using the Customer Satisfaction Index method and obtained a value of 82.51%. This means that PT. Surabaya Container Terminal as a service provider, especially Behande services, has achieved a satisfaction index in the category of "Very Satisfied"

Keywords : Behandle Import, CFS, Quantitative, Customer Satisfaction Index

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PERSETUJUAN SEMINAR	ii
PENGESAHAN KARYA ILMIAH TERAPAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Review Penelitian Sebelumnya	5
B. Landasan Teori	6
1. Kepuasan Konsumen	6
2. <i>Behandle</i>	7
3. <i>Container Freight Station</i>	11
C. Kerangka Berpikir	15
D. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Jenis Penelitian	17
B. Waktu dan Tempat Penelitian	18
1. Waktu Penelitian	18
2. Tempat Penelitian	18
C. Sumber Data	19
1. Sumber Data Primer	19
2. Sumber Data Sekunder	19

D. Populasi dan Sampel.....	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel	20
E. Teknik Pengambilan Sampel	20
F. Teknik Pengumpulan Data	23
1. Observasi	23
2. Wawancara	23
3. Kuesioner.....	24
4. Studi Kepustakaan	27
G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
B. Hasil Penelitian.....	33
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	5
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran.....	24
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	25
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Kepuasan	29
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.2 Usia Responden.....	33
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	34
Tabel 4.4 Jawaban Indikator Tangible	35
Tabel 4.5 Jawaban Indikator Reliability	35
Tabel 4.6 Jawaban Indikator Responsiveness	36
Tabel 4.7 Jawaban Indikator Assurance.....	37
Tabel 4.8 Jawaban Indikator Empathy.....	38
Tabel 4.9 Indikator Kepentingan.....	39
Tabel 4.10 Indikator Kinerja.....	39
Tabel 4.11 <i>Nilai Mean Importance Score (MIS)</i>	41
Tabel 4.12 <i>Nilai Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	41
Tabel 4.9 Nilai Weight Factor.....	43
Tabel 4.10 Nilai Weight Score.....	44
Tabel 4.11 Kriteria Tingkat Kepuasan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 CFS PT. Terminal Petikemas Surabaya (Area Dalam)	12
Gambar 2. 2 CFS PT. Terminal Petikemas Surabaya (Area Luar)	12
Gambar 2. 3 Layout CFS PT. TPS	12
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	12
Gambar 3.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Terminal Petikemas Surabaya	32
Gambar 4.2 Struktur Operasional PT. Terminal Petikemas Surabaya.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Menurut Triatmodjo (2009), pelabuhan adalah suatu wilayah perairan yang dilindungi dari gelombang dan berfungsi sebagai tempat sandar kapal dan kendaraan air lainnya. Pelabuhan digunakan untuk kegiatan seperti menaikkan atau menurunkan penumpang, barang, dan hewan, juga untuk melakukan reparasi, pengisian bahan bakar, dan kegiatan lainnya. Pelabuhan dilengkapi dengan dermaga untuk merapatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transit, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama saat menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya. Pelabuhan merupakan daerah perairan yang digunakan para pelaku usaha pelayaran untuk menyandarkan kapal guna melakukan kegiatan pelayaran baik bongkar maupun muat barang, menaikkan atau menurunkan penumpang, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya. Pelabuhan sekaligus terminal menjadi inti dari sebuah sistem transportasi sekaligus menjadi pintu utama bagi perekonomian dan perdagangan negara. Suatu pelabuhan melayani pelayaran antarpulau maupun pelayaran internasional terutama dalam kegiatan ekspor dan impor. Ekspor adalah proses mengeluarkan barang dari wilayah pabean suatu negara dan memasukkannya ke wilayah pabean negara lain. Sementara itu, impor adalah kegiatan memasukkan barang dari wilayah pabean negara lain ke dalam wilayah pabean suatu negara. Pengertian ekspor impor meliputi perdagangan barang maupun jasa antar negara dengan mengikuti prosedur dan persyaratan yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.

Salah satu pelabuhan yang melayani kegiatan ekspor impor di daerah Jawa Timur terutama di Surabaya adalah PT. Terminal Petikemas Surabaya. PT Terminal Petikemas Surabaya, atau biasa disebut PT TPS, merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan layanan jasa terminal petikemas untuk kegiatan ekspor-impor dan domestik. Perusahaan ini berlokasi di Krembangan, Surabaya. Berdiri sejak tahun 1992, Terminal Petikemas Surabaya berperan sebagai pusat ekonomi yang sangat penting dalam aktivitas ekspor-impor di Indonesia, terutama

di wilayah Jawa Timur. PT TPS adalah perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa dan fasilitas terminal petikemas untuk perdagangan internasional maupun domestik terutama kegiatan *Receiving, Delivery, Loading, dan Discharge*.

Terminal Petikemas Surabaya merupakan sebuah perusahaan yang menyediakan layanan penumpukan dan penanganan peti kemas, baik untuk peti kemas ekspor maupun peti kemas impor. Dalam penanganan petikemas ada proses penanganan *Behandle* terutama untuk petikemas impor. *Behandle* adalah bagian dari proses penanganan peti kemas impor sebelum peti kemas meninggalkan daerah kepabeanan. *Behandle* mencakup layanan pemeriksaan barang. Ketika peti kemas masuk ke Indonesia melalui jalur merah, peti kemas harus diperiksa secara fisik oleh pihak bea cukai untuk memastikan kesesuaian barang dengan dokumen yang dibawa. PT Terminal Petikemas Surabaya melakukan kerjasama dengan pihak Bea Cukai untuk penanganan *Behandle* atau pengecekan barang yang dibongkar di gudang PT. TPS yaitu di *Container Freight Station (CFS)*.

Gudang *Container Freight Station (CFS)* berperan untuk mengelola barang-barang guna diserahkan kepada pemilik dalam keadaan baik, utuh, dan tidak mengalami kerusakan. PT. TPS selaku penyedia jasa pergudangan harus memberikan pelayanan jasa yang baik, sehingga berdampak baik juga terhadap produktivitas CFS guna meningkatkan kepercayaan konsumen kepada PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk tidak memakai jasa pergudangan dari perusahaan lain. Pihak CFS perlu menyediakan sistem perencanaan yang tepat dan akurat, serta pelayanan yang baik, pengawasan dan pemeliharaan barang di dalam *container* sehingga barang sampai di *customer* cepat dan tepat waktu.

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan kegiatan praktik lapangan di CFS PT. Terminal Petikemas Surabaya masih mendapati kekurangan dalam pelayanan pergudangan seperti area pergudangan yang panas serta belum adanya kanopi atau penutup barang bongkar di area terbuka pergudangan. Hal tersebut tentu akan berdampak pada terlambatnya kegiatan proses pemeriksaan barang, sehingga kepuasan dan kepercayaan konsumen bisa menurun. Dengan paparan informasi sebelumnya, peneliti bermaksud untuk mendalami peran Gudang *Container Freight Station* di Terminal Petikemas Surabaya sebagai

wilayah yang menyediakan jasa pergudangan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kepuasan pelanggan melalui Karya Ilmiah Terapan dengan judul: “**ANALISIS PELAYANAN *BEHANDLE* CFS KONTAINER IMPOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. TERMINAL PETIKEMAS SURABAYA**”.

Dari penelitian ini, diharapkan agar Gudang *Container Freight Station* PT. TPS dapat meningkatkan fasilitas dan infrastruktur mereka guna memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan harapan konsumen

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan permasalahan “Bagaimana Kualitas Pelayanan Jasa *Behandle* Kontainer Impor di gudang *Container Freight Station* (CFS) terhadap tingkat Kepuasan Konsumen di PT. Terminal Petikemas Surabaya”.

C. Batasan Masalah

Untuk memberikan penjelasan yang berfokus pada inti pembahasan yang sesuai dengan judul Analisis Pelayanan *Behandle* CFS Kotainer Impor Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Terminal Petikemas Surabaya maka diajukan batasan penelitian sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan pada saat melakukan praktik darat pada bulan Juli 2021 sampai dengan bulan Desember 2021
2. Penelitian dilakukan pada PT. Terminal Petikemas Surabaya yang merupakan perusahaan BUMN penyedia layanan jasa pergudangan CFS

D. Tujuan Penelitian

Analisis yang dilakukan memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan *Behandle* yang diberikan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya.
2. *Customer Satisfaction Index* diperlukan dalam pengujian penelitian ini untuk mengetahui Indeks Kepuasan Konsumen secara keseluruhan dengan

memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan di PT. Terminal Petikemas Surabaya diharapkan memberikan manfaat bagi perusahaan di antaranya:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Guna mengetahui pelayanan jasa yang berikan oleh PT. Terminal Petikemas Surabaya dalam menangani kegiatan pemeriksaan petikemas impor.
 - b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak PT. Terminal Petikemas Surabaya
 - c. Sebagai bahan pembelajaran dan referensi bacaan terkait bidang impor, sehingga berguna bagi orang lain terutama Taruna ataupun Mahasiswa dengan program jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) atau program jurusan Transportasi Laut.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan gambaran dan masukan berharga bagi perusahaan dalam mengambil keputusan terkait penanganan *Behandle* Kontainer Impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya, sehingga bisa lebih meningkatkan kepuasan konsumen.
 - b. Bagi Civitas Politeknik Pelayaran Surabaya, penting untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap Taruna agar mereka siap untuk melakukan kegiatan praktik darat dengan baik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian ini peneliti mengambil perbandingan dengan judul-judul karya ilmiah sebelumnya yang membahas tentang pelayanan *Behandle* di terminal lainnya. Dari karya ilmiah sebelumnya, peneliti masih melihat adanya kesamaan penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah yang disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Nurmalita Diansari, 2018	Peranan Jasa Gudang <i>Container Freight Station</i> (CFS) Terhadap Kelancaran Arus Keluar Masuk Barang Ekspor-Import Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang (Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang)	Untuk mengatasi kendala-kendala yang ada pihak gudang berupaya mengatasi kendala-kendala yang terjadi di wilayah <i>Container Freight Station</i> (CFS) melalui cara seperti melakukan pengecekan dan perawatan alat secara berkala, dan melakukan manajemen yang terstruktur kerja.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada metode penelitiannya. Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kualitatif, sementara penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	Lulu Dian Anggraini, Panji Doeranto, Dhita Morita Iksari.	Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)	Kesimpulan penelitian menunjukkan setelah dilakukan perhitungan dengan metode CSI, tingkat kepuasan pelanggan bernilai 0.66. nilai ini berada dalam rentang 0.66 -0.80 yang menunjukkan hasilnya berada pada kriteria puas.	Pada penelitian terdahulu, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan Indeks Preferensi Atribut (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Fokus pembahasan penelitian tersebut adalah mengenai persepsi konsumen terhadap objek yang diteliti.

B. Landasan Teori

Pada bagian ini, untuk mendukung penelitian penelitian ini, akan diberikan pengertian-pengertian dan istilah-istilah yang relevan dengan penelitian penelitian, yang diambil dari beberapa sumber referensi.

1. Kepuasan Konsumen

- Dalam pandangan Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177), kepuasan konsumen merupakan respons emosional berupa rasa senang atau kekecewaan yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dirasakan.
- Lovelock dan Wirtz (2011:74) mendefinisikan kepuasan sebagai sikap yang dibentuk berdasarkan pengalaman yang dialami. Kepuasan

merupakan penilaian terhadap atribut-atribut atau keistimewaan dari suatu produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang memberikan tingkat kesenangan kepada konsumen terkait pemenuhan kebutuhan mereka. Kepuasan konsumen dapat tercipta melalui kualitas produk, pelayanan yang diberikan, dan nilai yang diperoleh dari produk atau jasa tersebut. Untuk menciptakan loyalitas pelanggan, kunci utamanya adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

- Tjiptono (2012:301) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah kondisi yang terjadi ketika konsumen mengetahui bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan dan telah terpenuhi dengan baik.
- Menurut Djaslim Saladin (2003:9), kepuasan konsumen yaitu perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang akibat perbandingan antara persepsinya terhadap kinerja atau hasil produk dengan harapan-harapannya.
- Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan sendiri merupakan perasaan seseorang ketika mereka merasa senang karena mendapat apa yang diinginkan, sedangkan konsumen sendiri berarti orang atau individu yang memakai hasil produksi jasa. Jadi, bisa disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terjadi apabila seseorang atau individu telah mendapatkan pelayanan jasa sesuai dengan apa yang mereka harapkan, dengan begitu menimbulkan rasa kepercayaan untuk ke depannya kembali memakai jasa yang disediakan oleh perusahaan tersebut.

2. *Behandle*

Menurut Pak Andra selaku Superintendent *Container Freight Station* (CFS) PT. Terminal Petikemas Surabaya, *Behandle* merupakan proses pembongkaran barang yang ada di dalam kontainer, dan melibatkan pengecekan fisik serta dokumen barang yang diimpor oleh petugas Bea Cukai. Menurut Peraturan Dirjen Bea dan Cukai Nomor Per-12/BC/2016 Bab II pasal 1 ayat (1) yang mengatur mengenai Pemeriksaan Fisik Barang Impor.

Pembongkaran barang secara fisik yang diperiksa oleh pejabat Bea Cukai untuk mengetahui jumlah dan jenis barang impor yang diperiksa, dengan

tujuan untuk melakukan penetapan nilai pabean. Dengan demikian, *Behandle* yaitu proses menangani peti kemas jenis barang impor yang masuk ke wilayah pabean negara Indonesia meliputi pemeriksaan fisik dengan cara dibongkar isi barang di dalam kontainer oleh petugas berwenang guna mengetahui jumlah dan jenis barang impor untuk selanjutnya diklasifikasikan dan ditetapkan nilai pabeannya.

Kegiatan pelayanan *Behandle* atau pemeriksaan fisik atas barang impor dilakukan dengan tingkat pemeriksaan yang ditentukan berdasarkan manajemen risiko. Adapun tingkat pemeriksaan fisik yang berlaku adalah sebagai berikut:

- a. 10% (sepuluh persen), digunakan untuk memeriksa keadaan barang impor yang masuk ke wilayah Indonesia dengan tingkat risiko rendah, contohnya alat-alat bangunan.
- b. 30% (tiga puluh persen), diterapkan pada barang impor yang diimpor oleh importir dengan kategori risiko menengah dan tinggi. Barang impor yang masuk dalam kategori risiko menengah antara lain alat elektronik (seperti ponsel, televisi, komputer, dan lain sebagainya), sedangkan barang yang memiliki tingkat risiko tinggi mencakup barang seperti kedelai, kacang-kacangan, gandum, jagung dan bahan makanan pokok lainnya, karena komoditas ini merupakan kebutuhan banyak orang dan harus dipastikan terlebih dahulu keamanan serta kebersihan bahan pokoknya.

Pelaksanaan pemeriksaan fisik merupakan tugas yang menantang dan membutuhkan tingkat kesulitan yang tinggi. Untuk setiap pemberitahuan barang impor, pemeriksaan fisik dapat melibatkan lebih dari satu pejabat pemeriksa fisik. Pejabat Bea Cukai memeriksa barang dengan mencocokkan nomor, ukuran, jumlah, dan jenis peti kemas, serta mengawasi proses *stripping* atau pengeluaran barang dari peti kemas. Kegiatan *Behandle* memiliki tujuan penting yaitu melakukan pengawasan terhadap barang yang masuk ke wilayah pabean dengan tujuan agar tidak terdapat barang-barang yang mencurigakan atau barang selundupan yang nantinya bersifat merugikan terutama bagi negara Indonesia.

Kegiatan *Behandle* sendiri diklasifikasikan menjadi empat jalur yaitu:

1. Jalur Merah

Jalur Merah merupakan prosedur pelayanan dan pengawasan dalam pengeluaran barang impor, yang melibatkan proses memeriksa keadaan fisik dan meneliti dokumen sebelum diterbitkannya Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Penetapan Jalur Merah digolongkan melalui beberapa kriteria, seperti importir baru, barang impor yang termasuk dalam kategori berisiko tinggi, barang impor sementara, barang re-impor, barang yang terkena pemeriksaan acak, dan barang impor tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah..

2. Jalur Kuning

Jalur kuning adalah prosedur pelayanan dan pengawasan dalam pengeluaran barang impor yang tidak melibatkan pemeriksaan fisik. Namun, barang impor tersebut tetap akan mengalami penelitian dokumen sebelum penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB). Penetapan Jalur kuning dapat terjadi dalam situasi seperti importir berisiko tinggi yang mengimpor komoditas berisiko rendah, importir berisiko menengah yang mengimpor komoditas berisiko menengah, atau MITA nonprioritas yang mengimpor komoditas berisiko tinggi. Jalur kuning juga dapat diterapkan jika terdapat kekurangan dalam dokumen pemberitahuan pabean dan dokumen pelengkapannya, serta jika terdapat persyaratan administrasi lain yang masih perlu dilengkapi oleh importir.

3. Jalur Hijau

Jalur hijau merupakan prosedur pelayanan dan pengawasan terkait petikemas impor yang tidak melibatkan pemeriksaan fisik. Meskipun demikian, setelah diterbitkannya Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), barang impor tersebut akan tetap mengalami penelitian dokumen. Penetapan Jalur hijau berlaku jika kondisinya adalah importir dengan risiko menengah yang mengimpor barang berisiko rendah, atau importir berisiko rendah yang mengimpor barang berisiko rendah atau menengah. Klasifikasi Jalur Hijau juga diterapkan jika pihak importir atau barang yang diimpor tidak memenuhi kriteria untuk masuk ke dalam Jalur Kuning atau Jalur Merah.

4. Jalur Mita

Jalur MITA (Mitra Utama Kepabeanan) merupakan jalur yang disediakan bagi Mitra Utama (MITA). Jalur ini ditentukan oleh Direktur Teknis Kepabeanan atas nama Dirjen Bea dan Cukai untuk importir yang telah diseleksi. Jalur MITA ini kemudian diklasifikasikan lagi menjadi dua jenis, yaitu jalur MITA prioritas dan nonprioritas. Baik jalur MITA prioritas maupun nonprioritas merupakan mekanisme pelayanan dan pengawasan dalam pengeluaran barang impor, di mana Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) langsung diterbitkan tanpa dilakukan pemeriksaan fisik dan penelitian dokumen. Penetapan jalur ini dilakukan oleh pemerintah. Perbedaan di antara keduanya adalah bahwa untuk importir yang masuk dalam jalur MITA nonprioritas akan dilakukan pemeriksaan untuk barang yang diimpor kembali, barang yang dikenai pemeriksaan acak, barang yang memiliki risiko tinggi, dan barang impor dengan status sementara, meskipun proses pengeluaran barang impor lainnya secara langsung diterbitkan SPPB tanpa dilakukan pemeriksaan fisik serta penelitian dokumen.

Kontainer dilakukan *Behandle* ketika barang tersebut terkena jalur merah oleh pihak berwenang Bea Cukai. Jalur merah merupakan mekanisme pengawasan dengan cara melakukan pemeriksaan fisik dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen sebelum Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPBB) diterbitkan. Tidak semua kontainer atau barang bisa ditetapkan ke dalam jalur merah, ada beberapa persyaratan serta kriteria yang perlu dipenuhi di antaranya:

- a. Importir baru;
- b. Importir termasuk dalam kategori risiko tinggi (*High Risk Importer*);
- c. Barang impor tertentu yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah;
- d. Barang yang akan diimpor termasuk barang dengan status impor sementara;
- e. Barang impor yang termasuk komoditas berisiko tinggi atau berasal dari negara berisiko tinggi;
- f. Barang impor lebih dari satu jenis di dalamnya.

Pada PT. Terminal Petikemas Surabaya kegiatan *Behandle* dilakukan di gudang *Container Freight Station* atas dasar barang impor atau kontainer impor terkena jalur merah dari pihak Bea Cukai. Barang tersebut bisa terkena jalur merah atau wajib dilakukan pemeriksaan karena sebagai importir baru, importir atau barang impor yang termasuk kategori berisiko tinggi, barang dengan status impor sementara, barang yang diimpor kembali, barang dikenai pemeriksaan acak, dan barang impor tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah. Ada kategori barang wajib periksa yaitu kontainer PE (*Personal Effect*) yaitu kontainer dengan barang-barang milik pribadi biasanya orang yang bekerja di luar negeri dan akan pulang ke kampung halaman maka perabotan miliknya yang dikirim ke negara Indonesia wajib dilakukan pemeriksaan oleh Bea Cukai tanpa terkecuali. *Container Freight Station* PT. Terminal Petikemas Surabaya hanya menyediakan lahan untuk pengecekan *Behandle*, untuk selebihnya atau yang paling berwenang terkait isi barang atau pemeriksaan adalah pihak Bea Cukai dan perwakilan pemilik barang. Untuk rata-rata pemeriksaan *Behandle* di CFS PT. TPS minimal 50 *Container* dalam sehari harus selesai, jika memang *urgent* semisal hari raya biasanya pembongkaran barang dilakukan pada malam hari.

3. *Container Freight Station*

Container Freight Station merupakan tempat yang digunakan sebagai proses menyusun dan membongkar barang dari dalam kontainer atau petikemas dengan tujuan akan dilakukannya pengecekan oleh Bea Cukai karena kontainer impor tersebut terkena jalur merah. Di gudang *Container Freight Station* (CFS) ada kegiatan yaitu *stripping* dan *stuffing*.

- *Stuffing* merupakan proses pemuatan kargo (*loading cargo*) dalam kontainer.
- *Stripping* merupakan proses pembongkaran kargo (*discharge cargo*) dalam kontainer.

PT. Terminal Petikemas Surabaya mempunyai gudang CFS dengan spesifikasi sebagai berikut:

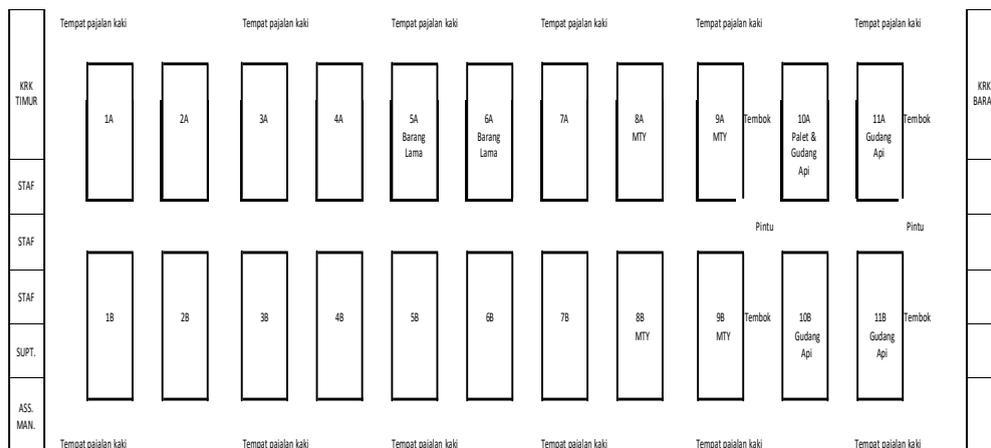
1. Luas Total 10.000 meter²
2. Barang Berbahaya 6.500 meter²



Gambar 2. 1 CFS PT. Terminal Petikemas Surabaya (Area Dalam)



Gambar 2. 2 CFS PT. Terminal Petikemas Surabaya (Area Luar)



Gambar 2. 3 Layout CFS PT. TPS

4. Impor

Berdasarkan pernyataan Susilo (2012:101), impor adalah kegiatan memasukkan barang dari sebuah negara (luar negeri) ke dalam area pabean negara lain. Pengertian ini menunjukkan bahwa kegiatan impor melibatkan kedua pihak negara, dengan perusahaan-perusahaan dari dua negara yang berbeda, yaitu satu perusahaan bertindak sebagai *supplier* dan yang lain bertindak sebagai pihak penerima. Dasar hukum peraturan tentang Tatalaksana Impor diatur dalam Keputusan Direktur Jendral Bea dan Cukai Nomor KEP-07/BC/2003 mengenai Petunjuk Pelaksanaan Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor, dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 453/KMK.04/2002 mengenai Tatalaksana Kepabeanan di Bidang Impor. Komoditas yang dibawa masuk ke dalam area pabean (dalam negeri) dari luar area pabean (luar negeri) akan dikenai bea masuk, kecuali jika diberikan pembebasan atau dibebaskan dari bea masuk. Sebagai importir, seseorang atau sebuah badan usaha ditetapkan untuk membayar bea masuk serta pajak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

Prosedur dan tata cara impor:

1. Importir melakukan pengiriman barang yang akan diimpor dari wilayah pabean luar negeri menuju ke pabean Indonesia dengan menggunakan moda transportasi laut maupun udara.
2. Pihak importir dalam negeri harus meminta dokumen impor asli kepada pihak *supplier* luar negeri supaya segera dikirim ke Indonesia.
3. Importir wajib membayar Bea Masuk dan Pajak yang harus diselesaikan sesuai dengan barang yang diimpor. Proses pembayaran tersebut dilakukan melalui bank yang telah ditunjuk dan dipercaya oleh Ditjen Perpajakan dan Bea Cukai di Indonesia.
4. Importir memberi tahu pihak Bea Cukai dengan menunjukkan dokumen PIB (Pemberitahuan Impor Barang) serta dokumen pelengkap lainnya. Setelah itu, pihak BC menentukan kategori termasuk ke jalur hijau, kuning, merah, atau jalur prioritas terhadap barang yang telah diimpor.
5. Jika telah dilakukan proses pemeriksaan oleh pihak Bea Cukai dan dinyatakan lolos, maka selanjutnya pihak Bea Cukai menerbitkan Surat

Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), sehingga barang tersebut telah dinyatakan legal dan diperbolehkan di wilayah pabean Indonesia.

6. Setelah seluruh kegiatan dilaksanakan maka petikemas impor beserta isi barangnya wajib segera dikeluarkan dari gudang pemeriksaan CFS dan dibawa menuju lokasi importir menggunakan moda transportasi darat seperti *head truck*.

Dokumen yang diperlukan dalam mendukung kegiatan impor:

a. *Shipping Instruction* (SI)

Shipping Instruction (SI) merupakan dokumen yang digunakan untuk melakukan *booking* kapal dan pemesanan *container*. Dokumen SI ditujukan untuk *Shipping Company* dengan informasi yang tertera adalah semua data yang dibutuhkan untuk membuat *Bill of Lading*.

b. *Bill of Lading* (B/L)

Dalam dokumen B/L terdapat informasi yang berisi tentang daftar muatan barang pada angkuta laut dalam proses kegiatan ekspor-impor

c. *Delievery Order*

Delievery Order merupakan surat berharga yang berisikan informasi terkait surat perintah untuk menyerahkan barang dengan kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli

d. SPPB

Surat Pemberitahuan Pengeluaran Barang (SPPB) merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk memberitahukan kepada *forwarder* bahwa petikemas siap untuk dikeluarkan dari wilayah terminal petikemas

e. *Cargo Manifest*

Merupakan dokumen yang menerangkan daftar muatan barang yang dimuat dalam sebuah kapal untuk satu perjalanan.

Seluruh dokumen yang telah disebutkan diatas wajib disertakan dalam bentuk asli sebagai persyaratan untuk dilakukannya kegiatan pemeriksaan oleh pejabat Bea dan Cukai di wilayah Pabean Negara Indonesia

C. Kerangka Berpikir

Dengan pengambilan judul karya ilmiah terapan terkait Analisis Pelayanan *Behandle* CFS Kontainer Impor Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Terminal Petikemas Surabaya. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini peneliti membuat kerangka pikir dengan variabel sebagai berikut.

Pada tahapan kerangka berpikir ini, peneliti membuat sebuah variabel untuk memudahkan peneliti dalam menganalisa penelitian agar sesuai dengan judul yang telah diambil. Peneliti memberi tanda X sebagai variabel indeks kinerja atas pelayanan jasa *Behandle* yang diberikan dan memberikan tanda Y sebagai indeks kepentingan terkait kepuasan konsumen. Maksud pemberian variabel tersebut juga memudahkan peneliti untuk menganalisis data dalam menginput langkah-langkah mencari hasil dari pengaplikasian metode penelitian *Customer Satisfaction Index (CSI)* yang nantinya membuat kesimpulan bahwa tingkat kepuasan konsumen akan tercapai dan sesuai target perusahaan apabila kegiatan penanganan dan pelayanan *Behandle* impor berjalan tanpa adanya kendala sesuai kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Begitu juga sebaliknya jika terbukti pelayanan *Behandle* impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya masih ada kekurangan maka hal tersebut tentu juga akan berdampak terhadap tingkat kepuasan konsumen. Berikut gambaran dari variabel kerangka penelitian



Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

Keterangan :

X : Variabel *Independen* (Pelayanan Jasa *Behandle*)

Y : Variabel *Dependen* (Kepuasan Konsumen)

D. Hipotesis

Pada penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis untuk membantu mempermudah dalam penyusunan laporan penelitian. Hipotesis membantu seorang peneliti untuk menduga jawaban atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H : Diduga Kualitas Pelayanan *Behandle* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di CFS PT. Terminal Petikemas Surabaya yang ditunjukkan dengan indeks penilaian kriteria tingkat kepuasan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang sesuai dengan judul yang telah dipilih. Maksud dari pernyataan tersebut ialah agar peneliti memperoleh gambaran mengenai masalah yang dibahas serta memudahkan untuk menyusun langkah-langkah dalam mengatasi masalah tersebut. Peneliti memilih jenis penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan dasar pendekatan deduktif induktif yang menggunakan landasan suatu kerangka teori, kepustakaan peneliti terdahulu, serta pengalaman dari peneliti selama melaksanakan praktik darat di perusahaannya. Kemudian seorang peneliti diharapkan mampu mengembangkan penelitiannya dengan mencari akar permasalahan, sehingga ke depannya peneliti bisa memecahkan permasalahan tersebut.

Dasar penelitian kuantitatif dengan pendekatan deduktif induktif dalam penelitian ini diaplikasikan peneliti ketika melakukan studi awal hingga memperoleh kesimpulan untuk membuktikan kebenaran hipotesis. Pendekatan deduktif dalam penelitian ini di terapkan ketika peneliti melakukan wawancara di lokasi penelitian untuk menggali data awal atau gambaran umum mengenai pelayanan jasa *Behandle* di PT. TPS. Setelah mendapatkan gambaran umum mengenai pelayanan jasa tersebut, selanjutnya peneliti membuat kuesioner untuk menggali data berkaitan dengan indeks kepuasan konsumen. Kuesioner tersebut dibagikan dan mendapatkan jawaban dari responden yang selanjutnya oleh peneliti digunakan untuk menarik kesimpulan atau menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Pada langkah tersebut pendekatan induktif merupakan pendekatan yang diterapkan oleh peneliti.

Penelitian Kuantitatif seperti yang telah dikemukakan Sugiyono (2011:8) menyatakan bahwa metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme digunakan untuk melakukan penelitian terhadap populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan melalui analisis statistik, dengan tujuan

utama menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Kesimpulan yang bisa diambil dari pernyataan tersebut adalah penelitian ini dilakukan untuk menguji seberapa besar tingkat kepuasan pihak konsumen terhadap pelayanan *Behandle* yang diberikan oleh pihak PT. Terminal Petikemas Surabaya selaku penyedia jasa pergudangan untuk pengecekan petikemas impor.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Praktik di Terminal Petikemas Surabaya dilaksanakan kurang lebih selama 6 bulan dihitung mulai dari tanggal 1 Juli 2021 sampai dengan 31 Desember 2021. Praktik tanggal 1 Juli-31 Agustus Taruna melakukan praktik secara daring atau *online*. Kemudian pada tanggal 1 September-8 Oktober 2021 Taruna mengikuti jadwal karyawan *non shift* yaitu mulai masuk kerja pada pukul 08.00 hingga 16.00 setiap hari Senin sampai Jumat. Sedangkan terhitung pada tanggal 12 Oktober-26 November 2021, Taruna mengikuti praktik kerja sesuai jadwal *shift* masing-masing yang terbagi dalam 3 *shift* jam kerja yaitu pukul 00.00 hingga 08.00 (*Shift 1*), 08.00 hingga 16.00 (*Shift 2*), 16.00 hingga 00.00 (*Shift 3*). Untuk libur *shift* sendiri setelah mengikuti kerja *shift 1* selama 2 hari.

2. Tempat Penelitian

PT. Terminal Petikemas Surabaya memiliki lokasi di Jalan Tj. Mutiara No. 1, Perak Barat, Kec. Krembangan, Kota Surabaya, Jawa Timur 60177. Letak strategis PT TPS terhubung langsung dengan jalan Raya Tol Surabaya dan jalur Kereta Api. Hal ini membuat PT TPS dikenal sebagai Pintu Gerbang menuju ke Kawasan Indonesia Bagian Timur.

Dari segi geografis, PT TPS terletak di sisi barat Pelabuhan Tanjung Perak dengan titik koordinat $7^{\circ}12'S$, $112^{\circ}40'E$. Terminal ini berada di ujung alur pelayaran antara Pulau Jawa dan Pulau Madura yang memiliki panjang 25 mil. Lebar minimal alur pelayaran adalah 80 meter, dengan kedalaman minimal saat air surut adalah 9,5 meter. Alur pelayaran ini memiliki penanda yang jelas serta layanan kepanduaan tersedia 24 jam sehari.

C. Sumber Data

Sumber data adalah seluruh aspek yang bisa membantu seorang peneliti untuk menambah informasi terkait data tentang penelitiannya. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dikategorikan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang dibuat untuk membantu menjawab permasalahan yang sedang diteliti oleh seorang peneliti. Data ini biasanya didapat langsung oleh peneliti langsung dari sumber data utama atau pada lokasi objek penelitian dilakukan. Data yang didapatkan merupakan hasil dari penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti pada saat melaksanakan praktik kerja. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung ke lapangan, melakukan wawancara, dan mengajak diskusi pihak terkait baik superintendant PT. TPS atau konsumen perusahaan tersebut.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan sebagai data pendukung atau sebagai bahan referensi oleh peneliti. Sumber data ini lazimnya berasal dari bacaan literatur, jurnal, artikel, dan situs-situs internet yang memiliki keterkaitan dengan judul penelitian tersebut. Peneliti memperoleh sumber data sekunder milik perusahaan PT. Terminal Petikemas Surabaya melalui data yang ada di perusahaan tersebut pada saat peneliti melakukan praktik kerja lapangan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Arikunto Suharsimi (1998:117) menyatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Jika seseorang ingin melakukan penelitian terhadap suatu elemen yang ada dalam cakupan penelitian tersebut, maka penelitian yang dilakukan termasuk dalam kategori penelitian populasi. Jadi, populasi penelitian merupakan bagian keseluruhan

dari materi yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak atau konsumen yang pernah menggunakan jasa pelayanan *Behandle* petikemas impor di PT. Terminal Petikemas Surabaya.

2. Sampel

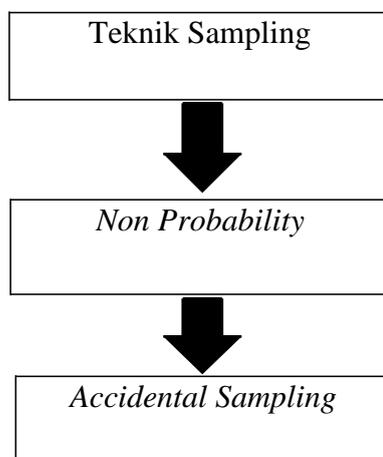
Sesudah populasi penelitian ditentukan, maka selanjutnya peneliti akan menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Nana Sudjana & Ibrahim (2004: 85) mengemukakan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi dan bisa dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner penelitian atau disebut juga sebagai responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dengan latar belakang yang berbeda-beda.

Dalam pengambilan jumlah sampel, jika populasinya belum diketahui dengan pasti (*accidental sampling*), maka teknik pengambilan sampel atau rumus sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Menurut Malhotra (1993) seperti yang dikutip oleh Asnawi dan Masyhuri (2011:144), besarnya jumlah sampel yang diambil bisa dihitung dengan cara mengalikan jumlah variabel menjadi empat atau lima, kemudian hasilnya dikalikan dengan jumlah variabel. Misalnya, apabila terdapat 5 variabel yang diamati, maka sampel minimalnya adalah 25 (5 dikali 5). Masyhuri dan Zainuddin (2008:18) seperti yang dikutip oleh Asnawi dan Masyhuri (2011:144) juga menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif, kualitas data ditentukan oleh ukuran sampel yang ditentukan. Semakin besar sampel, maka semakin baik kualitas data, dengan catatan hasil penjumlahan sampel tidak kurang dari tiga puluh.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel diambil memakai teknik *non probability sampling* yang disebut *accidental sampling* adalah teknik yang setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang sama untuk dipilih sebagai sampel. Pengambilan sampel dalam metode ini berdasarkan pertimbangan atau penilaian subjektif, serta tidak menggunakan teori probabilitas untuk

menentukan sampel. Pengambilan sampling menggunakan metode *accidental sampling* dapat diilustrasikan melalui sebuah gambar.



Gambar 3.1 Teknik Pengambilan Sampel

Accidental Sampling digunakan dalam penelitian ini untuk meneliti perilaku konsumen yang berada di wilayah PT. Terminal Petikemas Surabaya. Peneliti melakukan pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling* dengan memilih siapa saja yang datang ke wilayah CFS PT. Terminal Petikemas Surabaya untuk diberikan kuesioner atau pertanyaan. *Accidental Sampling* dipilih karena memiliki beberapa kelebihan yang lebih unggul dibandingkan metode lainnya, diantaranya:

1. Hemat

Metode ini merupakan pendekatan yang ekonomis, baik dari segi biaya maupun waktu. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat mengumpulkan data dari subjek yang tersedia tanpa memerlukan proses yang rumit dan tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar.

2. Efektif

Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat dengan lebih mudah dan efektif mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi topik atau hipotesis awal sebelum melakukan penelitian yang lebih luas dan spesifik untuk diteliti lebih lanjut.

3. Cepat

Accidental Sampling memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data dengan cepat karena subjek yang terdapat di lapangan mudah dijangkau dan respon didapatkan secara langsung.

4. Tidak Banyak Aturan

Teknik ini tidak membutuhkan aturan yang rumit dalam memilih sampel, sehingga penelitiannya bersifat lebih fleksibel. Peneliti berhak menentukan subjek yang mudah dijangkau atau sesuai dengan kriteria yang diinginkan oleh peneliti.

Accidental Sampling juga memiliki kelemahan yaitu hasil sampel yang diperoleh dari teknik ini dapat bersifat tidak representatif dan bias, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan generalisasi kesimpulan berdasarkan metode ini. Penggunaan *non probability sampling* umumnya dilakukan ketika populasi dari penelitian tidak diketahui dengan pasti, sehingga kesimpulan yang diambil tidak dapat berlaku secara umum terhadap populasi secara keseluruhan

Teknik *accidental sampling* diambil dari orang atau anggota yang ditemui oleh peneliti pada saat penelitian. Teknik *sampling* ini digunakan karena populasi yang diambil memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Konsumen atau perwakilan pemilik barang yang ada di gudang *Container Freight Station* PT. TPS dan menggunakan jasa pergudangan petikemas impor.
2. Memiliki usia > 20 tahun atau dianggap usia dewasa. Hal itu didasarkan karena pada saat sudah berumur lebih dari 20 tahun dianggap mampu berpikir kritis, logis, dan berani mengambil keputusan sehingga dapat dijadikan untuk objek dalam penelitian tersebut.
3. Para pengguna jasa (*freight forwarder*) yang pernah menggunakan jasa pelayanan petikemas impor minimal 1 kali di PT. TPS.

Menurut Maholtra (1993) dalam Asnawi dan Masyhuri (2011:143) besarnya sampel yang diambil ditentukan dengan cara mengalikan jumlah item dengan 5, sehingga jumlah sampel yang diambil semakin banyak. Hal itu dilakukan karena populasi tidak diketahui.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Untuk mendapatkan data di lapangan yang sesuai dengan masalah penelitian, maka peneliti menggunakan metode berikut ini:

1. Observasi

Peneliti melakukan observasi dengan turun langsung di lapangan yaitu di gudang CFS PT. TPS melihat langsung proses masuknya kontainer yang akan dilakukan pemeriksaan dan juga melihat proses pemeriksaan kontainer yang dilakukan oleh Bea Cukai. Selama mengikuti kegiatan *shift* kerja terutama di wilayah pergudangan, peneliti ikut serta membantu melakukan pemeriksaan barang yang dibongkar. Jika barang yang dibongkar tidak sesuai dengan *packing list* atau daftar isi barang, maka pihak Bea Cukai akan bertindak tegas dengan menahan kargo tersebut karena dianggap ilegal di kawasan pabean Indonesia.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data selanjutnya, peneliti melakukan wawancara bersama pengguna jasa atau EMKL sebagai perwakilan pemilik barang yang ada di gudang CFS sekaligus memberikan pertanyaan terkait kepuasan mereka mengenai pelayanan serta fasilitas yang disediakan oleh pihak gudang Terminal Petikemas Surabaya. Peneliti juga melakukan kegiatan tanya jawab dengan Superintendent CFS hal tersebut bertujuan untuk mengetahui setiap karakter konsumen yang datang di wilayah gudang PT. TPS dan juga melakukan riset dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak Bea Cukai untuk mengumpulkan beberapa data terkait dengan

penelitian karya ilmiah seperti dokumen dan bukti-bukti kelengkapan barang agar bisa dilakukan kegiatan pembongkaran barang.

3. Kuesioner

Sugiyono (2017:142) memaparkan bahwa kuesioner adalah sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui cara penyajian seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, yang selanjutnya akan dijawab oleh mereka. Dengan demikian, kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk menyiapkan beberapa pertanyaan berdasarkan variabel yang telah ditetapkan, kemudian kuesioner tersebut disebar kepada konsumen yang menggunakan jasa perusahaan tersebut

Dalam penggunaan kuesioner, seorang peneliti juga perlu membuat skala pengukuran untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen setelah menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert sebagai alat pengukuran. Skala Likert ialah suatu metode yang diterapkan untuk melakukan pengukuran sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang nantinya akan dinilai oleh responden menggunakan Skala Likert. Peneliti menggunakan Skala Likert dengan skala pengukuran sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran

Pendapat	Nilai
SP = Sangat Puas	5
P = Puas	4
CP = Cukup Puas	3
TP = Tidak Puas	2
STP = Sangat Tidak Puas	1

Tabel 3. 2 Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan <i>Behandle</i>	Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan diartikan sebagai fokus terhadap pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.	1. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	a. Kelengkapan fasilitas yang digunakan di gudang CFS b. TKBM ramah dan bersikap profesional c. Peralatan seperti forklift aman tanpa terkendala kerusakan
		2. Keandalan (<i>reliability</i>)	a. Pelayanan yang diberikan sesuai harapan b. Bertanggung jawab dalam pelayanan c. Pelayanan diberikan tepat waktu d. Mengurangi kesalahan dalam bekerja

		3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan dengan cepat b. Superintendent gudang CFS tanggap merespon permintaan konsumen
		4. Jaminan (<i>assurance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Bisa menambah rasa kepercayaan konsumen b. Para pekerja bersikap sopan c. Pekerja gudang menguasai pekerjaan yang ada d. Menimbulkan rasa aman terhadap barang yang di bongkar
		5. Empati (<i>empathy</i>)	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami kebutuhan konsumennya b. Karyawan peduli terhadap konsumen c. Memberikan pelayanan yang nyaman dan aman d. Memberikan apa yang dibutuhkan oleh konsumen

Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan hal yang didapat dari perasaan seseorang setelah mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan. Jadi, hasil yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan.	Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui dimensi kepuasan menurut <i>Customer Satisfaction Measurement Survey</i> (SCMS)	<p>a. Pelayanan jasa pergudangan yang dilaksanakan oleh PT. TPS lebih baik daripada jasa pergudangan lainnya</p> <p>b. Konsumen dapat merasakan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan oleh PT. TPS</p> <p>c. Biaya yang dikeluarkan oleh <i>customer</i> sebanding dengan pelayanan yang didapatkan di wilayah pergudangan PT. TPS</p> <p>d. <i>Customer</i> merasa aman ketika menggunakan jasa pergudangan di PT. TPS.</p>
-------------------	---	---	--

4. Studi Kepustakaan

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan meminta data-data kepada pengguna jasa terkait kontainer yang masuk ke dalam jalur pemeriksaan Bea Cukai. Peneliti juga menacari data-data tambahan dengan melihat jurnal-jurnal yang berkaitan dengan proses *Behandle container import* melalui laman atau web dengan begitu materi yang peneliti butuhkan bisa terpenuhi.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan proses pengolahan data yang sudah dikumpulkan dari responden di lapangan atau referensi terpercaya lainnya. Teknik analisis kuantitatif ialah teknik yang digunakan untuk menguji, mengukur, dan membuktikan hipotesis berdasarkan perhitungan matematika dan statistik. Metode penelitian untuk membantu teknik penelitian data ini menggunakan survei, observasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang dipakai oleh peneliti adalah teknik CSI atau *Customer Satisfaction Index*. Merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan pendekatan dengan fokus untuk meneliti suatu produk atau bentuk pelayanan jasa. Teknik CSI ini membantu peneliti untuk memperoleh data yang jelas mengenai tingkat kepuasan konsumen, sehingga hasil yang didapat nanti bisa menjadi dasar evaluasi oleh perusahaan untuk bertindak dengan memperbaiki dan mengevaluasi kekurangan dari segi pelayanan yang diberikan oleh pihak Terminal Petikemas Surabaya.

Agar dapat mengetahui besarnya CSI, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) pada masing-masing variabel,
2. Menentukan *Weight Factors* (WF) setiap variabel. Bobot ini adalah persentase nilai MIS tiap variabel terhadap total MIS seluruh variabel,
3. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) pada setiap atribut,
4. Menentukan *Weight Score* (Wsk) tiap variabel. Bobot ini adalah hasil perkalian antara Wfk dengan MSSk, dan
5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Nilai CSI diperoleh dari persamaan:

$$\frac{\Sigma}{\text{Highest Scale (HS)}} \times 100\%$$

Highest Scale (HS) = Skala maksimum yang digunakan

Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Kepuasan

NO	Nilai (%)	Keterangan
1	0% - 24,99 %	Sangat Tidak Puas
2	25% - 44,99%	Tidak Puas
3	45% - 64,99%	Cukup Puas
4	65% - 79,99%	Puas
5	80% - 100%	Sangat Puas